

ANALISIS KINERJA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT X BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE

Setya Haksama¹⁾, M. Farid Dimyati Lusno¹⁾, Diansanto Prayoga¹⁾, M. Rifqo Hafidzudin Farid²⁾, Syadza Syahrah Shedyta²⁾, Syahrana Naura Shedysni³⁾, Sri Wiwoho Mudjanarko⁴⁾

¹Faculty of Public Health, Universitas Airlangga

²Ngimbang Hospital, District of Lamongan

³Faculty of Medicine, Universitas Airlangga

⁴Narotama University

Email : setyahaksama@fkm.unair.ac.id

ABSTRACT

Pengukuran kinerja di rumah sakit saat ini merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan terutama dalam kondisi persaingan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ketat terutama terkait dengan kinerja pelayanan, sehingga tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja pelayanannya dengan baik dan seksama. Salah satu metode yang digunakan adalah pengukuran instrumen kinerja berdasarkan Malcolm Baldrige Performance Criteria. Penelitian ini merupakan observasional analitik dengan disain crosssectional yang bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel. Jumlah responden 50 orang pegawai terdiri dari perawat, bidan, asisten perawat, dan asisten bidan di unit rawat inap Rumah Sakit X. Analisis data dari variabel penelitian dilakukan dengan penghitungan nilai dari kriteria kinerja Malcolm Baldrige. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit X berdasarkan profil organisasi memiliki skor 74,50; kepemimpinan 86,75 (72,29%); perencanaan strategis 66,50 (78,24%), fokus pelanggan 63,45 (74,62%); pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan 66,83 (74,25%), fokus operasi 64,28 (75,62%), dan skor hasil 348,65 dari 5 hasil yang memiliki 77,48%, dan kriteria sangat baik. Kinerja Rumah Sakit X termasuk dalam kategori sangat baik pada kriteria perencanaan strategis, fokus sumber daya manusia, fokus operasional, dan kriteria hasil; dan pada kriteria kepemimpinan, fokus pelanggan, dan pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan berada pada kategori baik dengan nilai keseluruhan adalah 762.35 yang berada pada kategori sangat baik. Rekomendasinya adalah Rumah Sakit X tetap perlu fokus meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dengan senantiasa melakukan monitoring dan pengawasan pada kriteria dengan nilai sangat baik, dan perlu diukur secara terus menerus untuk melihat trend pelayanannya.

Keywords: *Malcolm Baldrige Performance Criteria, Performance Measurement, hospital performance*

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja di rumah sakit saat ini merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Persaingan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ketat terutama terkait dengan kinerja pelayanan, sehingga setiap rumah sakit perlu senantiasa mengukur kinerja pelayanannya

dengan baik dan seksama (Haksama, 2016). Pada era saat ini peran kinerja menjadi sangat penting karena terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, selain itu kinerja yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu kinerja utama RS adalah efisiensi penggunaan tempat tidur, sumberdaya manusianya, dan penggunaan